

C2 - Internal

De	Michael Oraschnigg		**s'adresse à**	Utilisateur du Tools
Date	17. juin 2015		**pour connaissance**	
Thème	User Guide			

SME Offertentool

Secteur de validité	Intern
Doc-ID	User Guide SME Offertool
Version	1.6
Statut	Approuver
Remplace version	1.5
Date de publication	17.06.2015
applicable dès	
applicable jusqu'à	Version nouvelle
Nom du document	SME_Offertool_UserGuide
Classement	
Archivage	



Suivi des modifications

Version	Date	Service exécutant	Remarques / type de modification
1.0	14.07.2014	SME-DIS-CHA	Version initiale
1.1	18.09.2014	SME-DIS-CHA	Screenshots actualisés
1.2	18.09.2014	SME-DIS-CHA	Introduit Feedback SME-CED-POM
1.3	24.11.2014	SME-DIS-CHA	Neue Funktionen beschrieben
1.4	08.12.2014	SME-DIS-CHA	Feedback eingearbeitet
1.5	10.03.2015	SME-DIS-CHA	Neue Funktionen beschrieben
1.6	10.06.2015	SME-DIS-CHA	Neue Funktionen beschrieben

Contrôle

Version	Date du contrôle	Instance(s) de contrôle	Remarques
1.1	18.04.2014	SME-CED-POM	Contrôle version 1.1 (Yanick Salzmann)
1.3	06.12.2014	Divers	Contrôle version 1.3
1.5	12.03.2015	Divers	Contrôle version 1.5
1.6	10.06.2015	Divers	Contrôle version 1.6

Feu vert

Version	Date du feu vert	Instance donnant le feu vert	Remarques



Table des matières





1 Introduction

Le Tool d'offres SME est utilisé auprès de SME et aussi par les partenaires de SME pour créer des offres écrites.

La nouvelle structure et le nouveau Layout de l'offre SME s'orientent aux valeurs suivantes :

- l'offre est **la carte de visite du fournisseur**
- elle joue le rôle d'un **instrument pour se profiler** par rapport à la concurrence
- elle livre une **contribution à l'image de l'entreprise** et **soutient le processus de vente** considérablement.

Avec les deux chapitres 'Votre besoin' et 'Notre solution', la proximité requise avec le client est créée, en démontrant au client que le fournisseur

- a bien compris sa situation actuelle et future,
- peut présenter une solution à ses défis.

1.1 But et utilité

Ce document apporte de l'aide et du soutien aux personnes qui appliquent le Tool.

1.2 Secteur de validité

Ce document couvre le fonctionnement du Release d'octobre 2014.

1.3 Public cible, conditions que le lecteur/la lectrice doit remplir

Sont public cible tous les collaboratrices et collaborateurs SME qui créent des offres pour clients SME dans leur environnement professionnel (DIS, conseillers PME dans les Shops, Start-Up Team chez CUC) ainsi que les SME Partners.

Le lecteur/la lectrice connaît les problèmes SME, leurs conditions d'utilisation et leurs secteurs d'application.

1.4 Termes, abréviations

SME	Small & Medium Enterprises
PME	petites et moyennes entreprises
DIS	Distribution
CUC	Customer Care

1.5 Documents référenciés

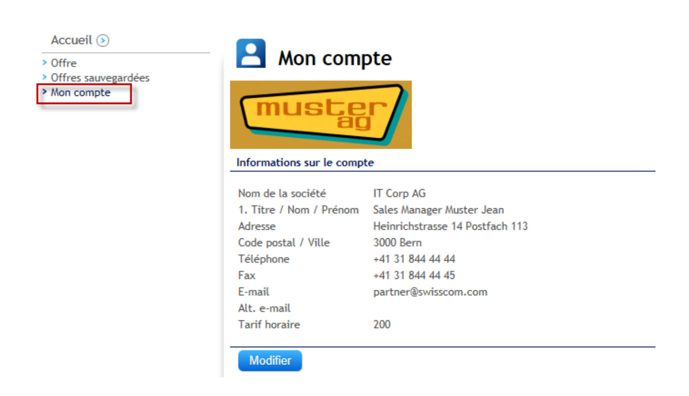
néant



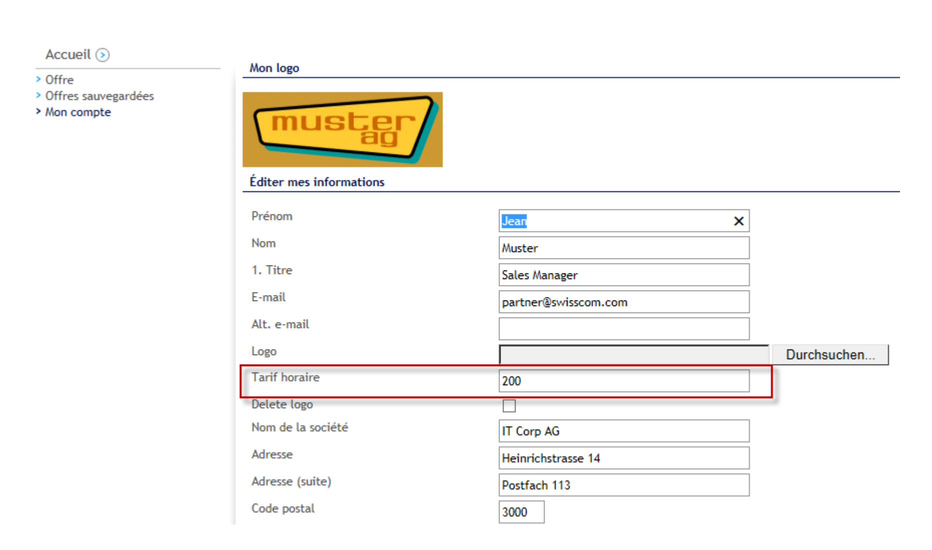


2 Mon compte

Sous ***Mon compte***, on gère ses propres données de contact ainsi que le mot de passe.
Avec ***Modifier***, on peut adapter les données de contact, avec ***Changer le mot de passe***, on crée un nouveau mot de passe (les partenaires Swisscom ne peuvent pas modifier le mot de passe en raison du login automatique).



Il est possible d'enregistrer un tarif horaire dans le compte du partenaire Swissscom. Ce tarif est utilisé pour établir les offres de prestations. Le tarif horaire peut aussi être adapté dans l'offre.

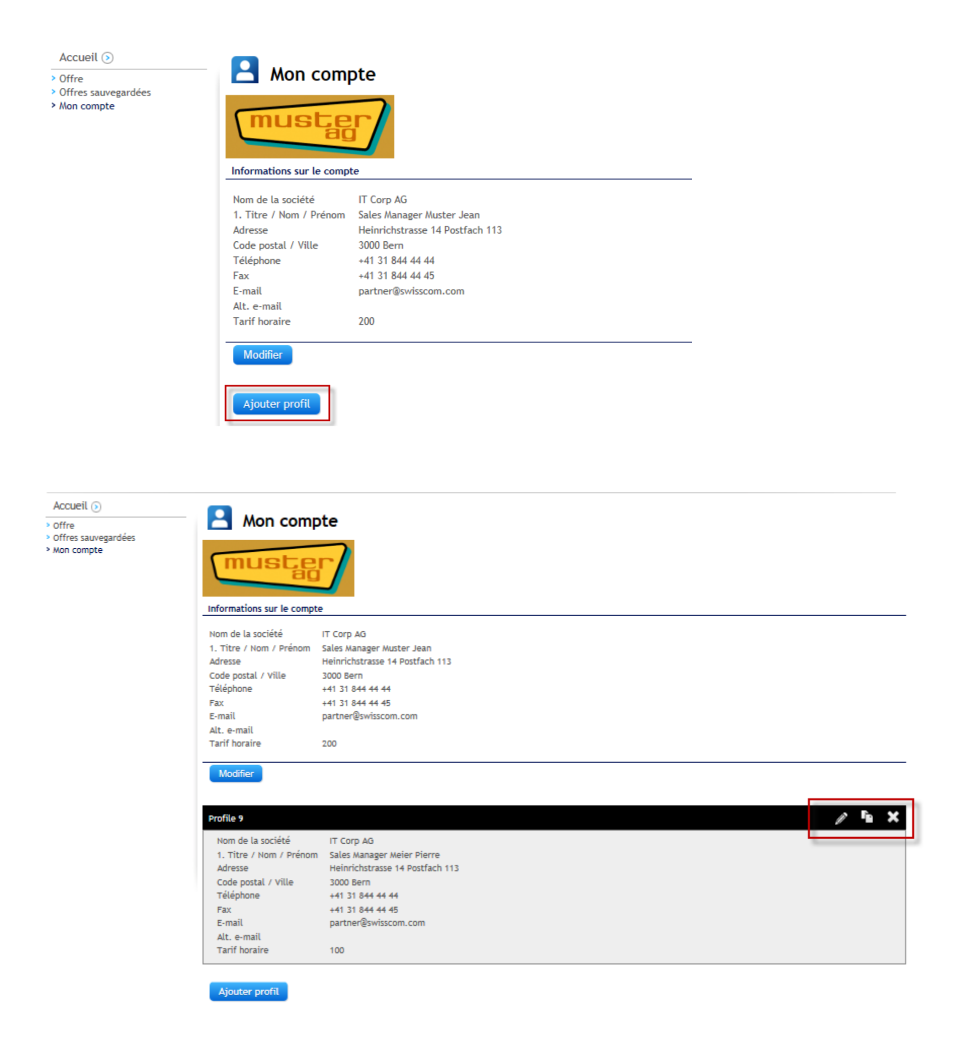


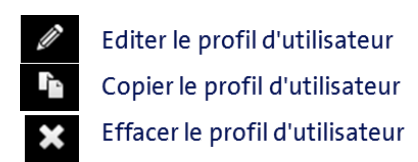
2.1 Profil d'utilisateur

Des profils d'utilisateurs supplémentaires peuvent être créés sous le compte du partenaire avec la fonction ***Ajouter profil***. Les informations de base du compte général (utilisateur de base) sont reprises. Elles peuvent être adaptées par la suite. Chaque profil d'utilisateur a son propre tarif horaire.

Lors de l'établissement d'une offre, il est possible de sélectionner le profil d'utilisateur afin que les données de contact et le tarif horaire de l'utilisateur soient automatiquement repris dans l'offre.







Un profil d'utilisateur peut être édité, copié et aussi effacé.





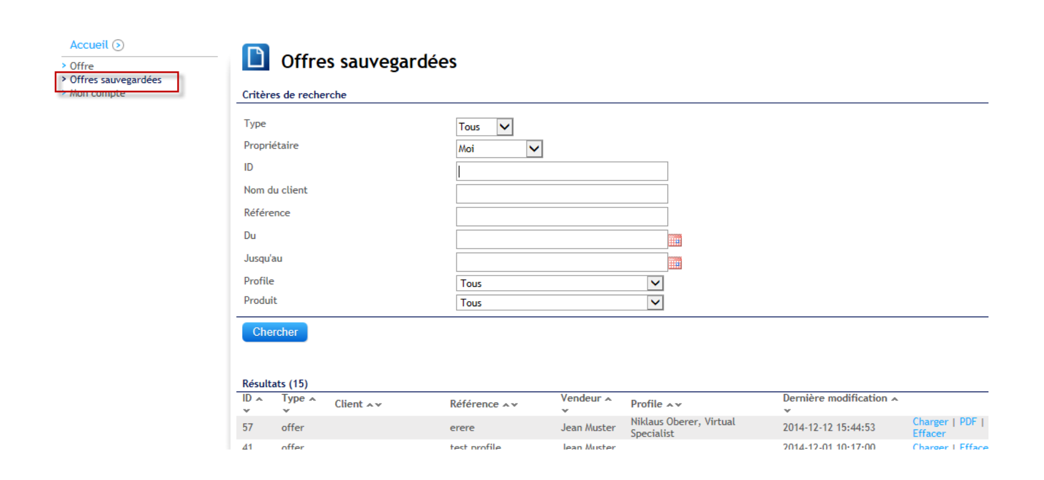
3 Chercher offre

Sous ***Offres sauvegardées***, on peut ouvrir une offre déjà créée.

La recherche peut être restreinte avec les critères de recherche disponibles, l'ensemble des critères entrés doivent alors être remplis.

Nouveau: le partenaire Swisscom peut encore restreindre la recherche en saisissant le profil.

Dans le champ ***Type***, on peut chercher une offre mais aussi des modèles (Templates).



Sous 'Résultats', les offres trouvées sont énumérés.

Charger: charge l'offre en vue du traitement. Si cette offre est chargée par une autre personne que le créateur de l'offre, une copie est d'abord créée et c'est celle-ci qui est ouverte.

PDF: ouvre directement le PDF de l'offre sélectionnée. Cette sélection n'est mise à disposition que lorsqu'un document PDF a été créé.

Effacer: L'offre sélectionnée est supprimée après une question de sécurité supplémentaire.

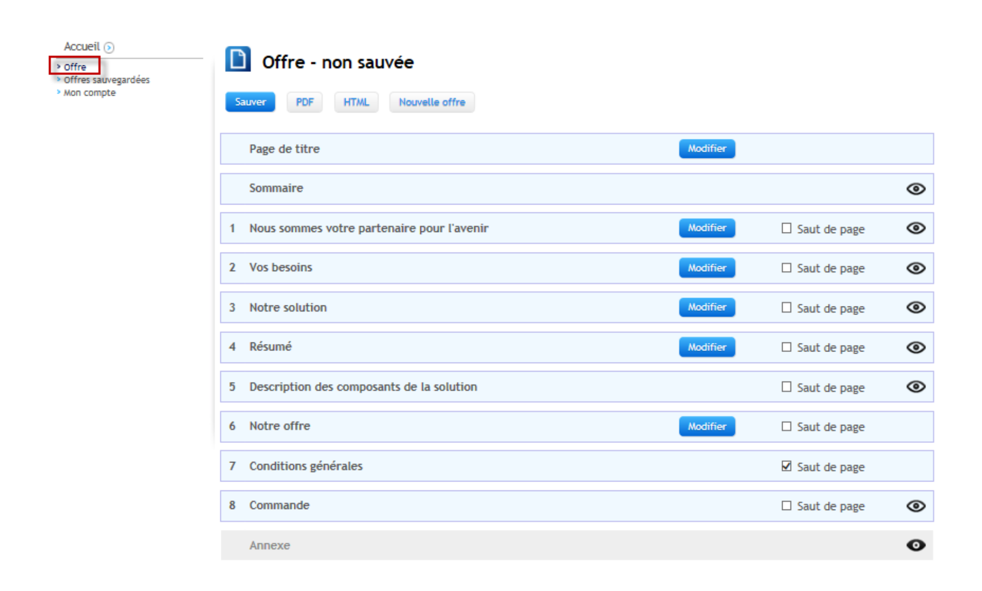
Éditer: si l'utilisateur n'est pas l'auteur de l'offre, il peut l'ouvrir pour la traiter en commun avec l'auteur. Cette fonction est disponible uniquement dans un même groupe d'utilisateurs Swisscom.

Dupliquer: crée et ouvre une copie de l'offre.



4 Créer l'offre

Avec la rubrique ***Offre***, une nouvelle offre est créée.



Le masque principal représente les différents chapitres de l'offre.

Avec ***Modifier***, le chapitre en cause est traité.

Avec la Checkbox ***Saut de page***, un saut de page est inséré à la fin du chapitre.

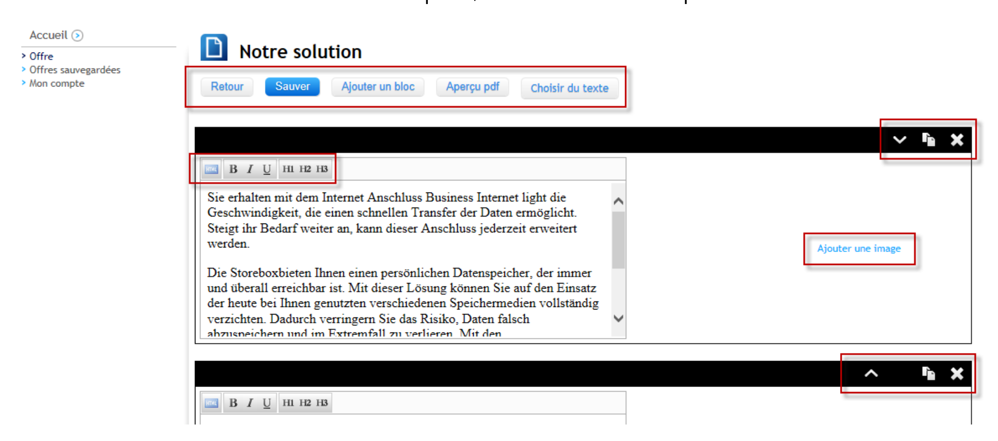
Avec cette fonction, on peut cacher ou faire afficher un chapitre. La numérotation des chapitres est adaptée automatiquement.





4.1 Fonctions pour éditer l'offre

Avec les fonctions mentionnées ci-après, les différents chapitres de l'offre sont édités.



Retour: arrête l'édition du chapitre, les modifications ne sont pas enregistrées

Sauver: enregistre le contenu du chapitre

Ajouter un bloc: ajoute un bloc de texte vide

Aperçu pdf: montre la prévisualisation du chapitre en format pdf

Choisir du texte: un bloc de texte préparé doit être inséré. Un autre masque avec la liste des textes s'ouvre.

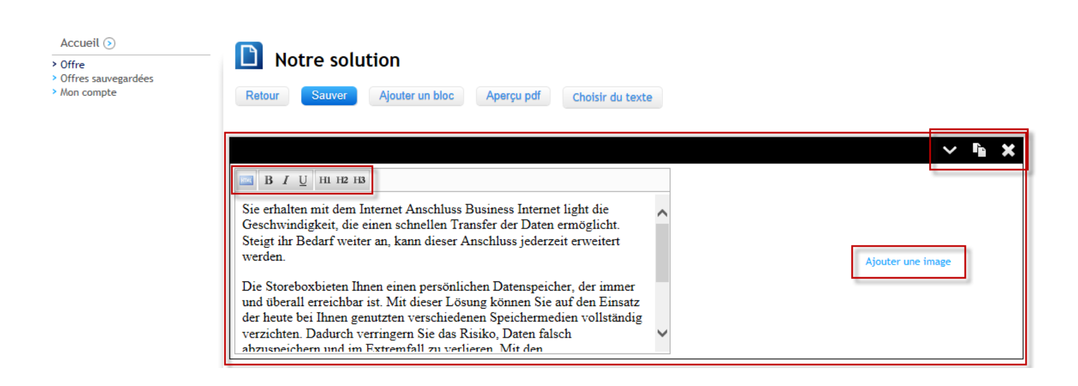


Le texte déposé est affiché en ***Aperçu***. Pour sélectionner un texte, la Checkbox est sélectionnée et le texte est inséré dans l'offre avec ***Ajouter***.

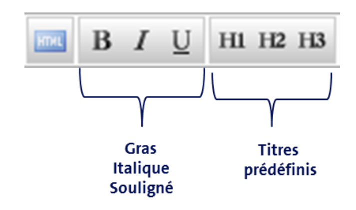


4.1.1 Edition manuelle du texte

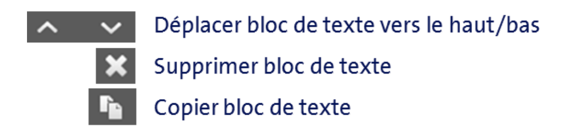
Un bloc de texte a la fonction de paragraphe dans un texte. Ceux-ci sont alignés l'un après l'autre sans formatage particulier (comme cadres, lignes de séparation ou distances plus grandes) dans l'ordre défini.



Pour l'édition manuelle du texte, les fonctions suivantes sont à disposition :



Des blocs de texte isolés peuvent être déplacés, copiés et supprimés.

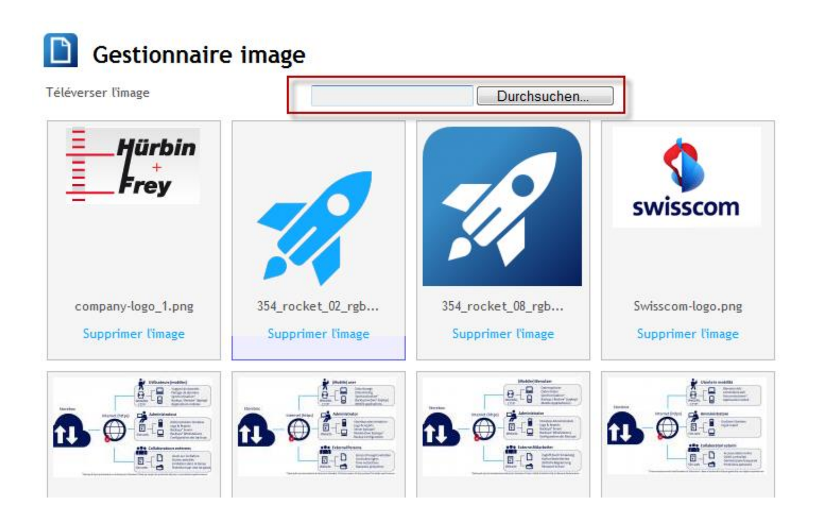


4.1.2 Images

On peut insérer des images dans le texte. Avec ***Ajouter une image***, le manager d'images s'ouvre. On peut maintenant sélectionner une image dans une banque de données.
Avec ***Rechercher***, on peut télécharger une image du PC dans sa propre banque de données d'images.
L'image chargée s'affiche dans le manager d'image et peut être insérée dans l'offre.
A présent, elle est à disposition de l'utilisateur pour d'autres offres qu'il a téléchargées. Avec ***Supprimer l'image***, cette image est supprimée de la banque de données des images.

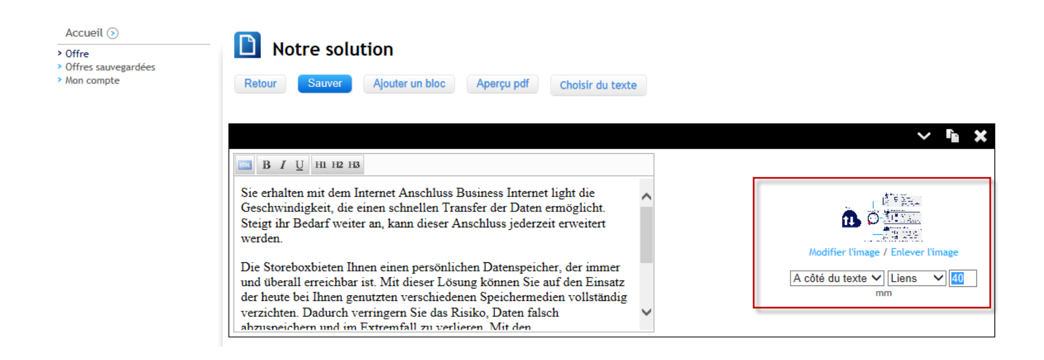






Le nom complet de l'image s'affiche quand on passe la souris sur l'image.

En cliquant sur l'image souhaitée, elle est insérée dans le texte



Une fois que l'image est insérée, on détermine la taille de l'image et on place l'image dans le texte.

Les variantes suivantes sont à disposition :

- avant le texte → Liens / A droite / Milieu
- à côté du texte → Liens / A droite
- après le texte → Liens / A droite / Milieu

Modifier l'image: ouvre le manager d'images pour choisir une autre image

Enlever l'image: supprime l'image du texte

A l'aide de ***Aperçu pdf***, on peut vérifier le résultat de l'édition de l'image en tout temps.

4.2 Editer la page de titre

Informations générales:

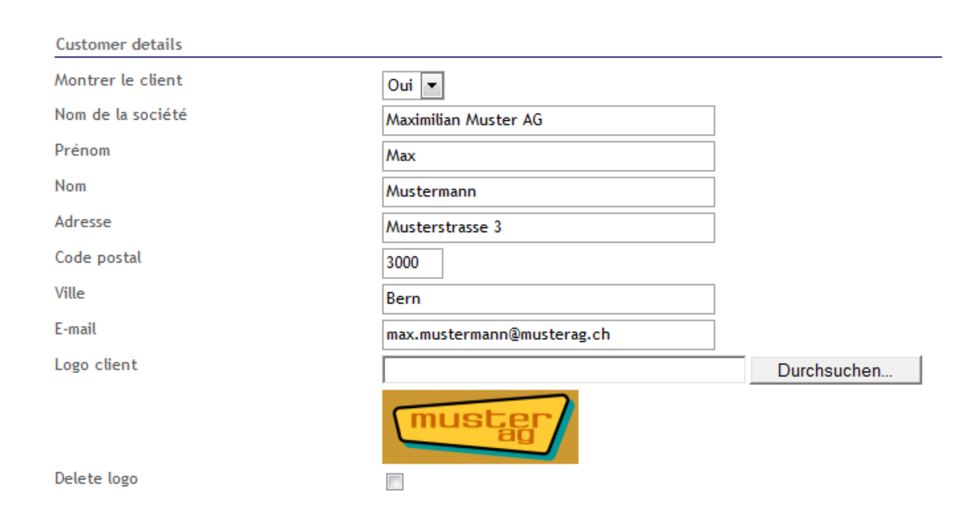
- nom de l'offre → cette inscription figure sur la page de couverture de l'offre
- référence: inscription d'un numéro de référence interne, par ex. numéro de l'Opportunity du système CRM

  Lors du premier enregistrement de l'offre, ce numéro de référence est repris, pour qu'on puisse ensuite le rechercher.
- version: inscription manuelle d'un numéro de version



Informations sur le client :

- sélection, si les informations sur le client doivent figurer sur la page de couverture de l'offre.
- adresse du client
- le logo du client peut être téléchargé. Il figurera alors sur la page de couverture de l'offre. Dès qu'un logo est téléchargé, on peut aussi le supprimer.
  Conseil: au besoin, le logo du client peut être importé depuis son site Internet. Pour ce faire: utiliser Microsoft Snipping Tool.



Données du vendeur :

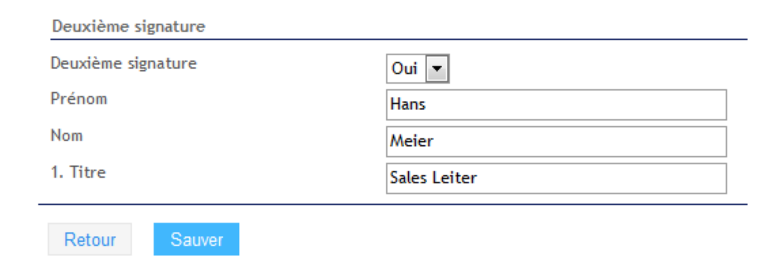
- sélection, si les informations sur le vendeur doivent figurer sur la page de couverture,
- les informations de contact sont reprises des informations du compte du créateur de l'offre et peuvent encore être adaptées exprès pour cette offre.



Remarque: les données peuvent être remplacées en sélectionnant le profil d'utilisateur (chapitre 4.2.1**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**)

Deuxième signature:

- sélection si une deuxième signature doit figurer à la fin de l'offre. Avec ***Oui***, les champs deviennent inscriptibles.
- champs pour les informations sur la deuxième personne qui signera l'offre



Avec ***Sauver***, toutes les informations pour la page de couverture sont sauvegardées. Avec ***Retour***, on peut interrompre l'action, les inscriptions faites seront alors perdues.



4.2.1 Sélection du profil

En sélectionnant le profil d'utilisateur souhaité, le partenaire Swisscom peut remplacer les données du vendeur avec celles du profil sélectionné.
Attention: la sélection d'un profil d'utilisateur reprend automatiquement le tarif horaire du profil concerné. Pour l'éviter, par exemple en cas d'utilisation de templates, le tarif horaire peut être modifié avec la fonction ***Editer le site*** sous le produit concerné (voir chapitre 4.7.5).



4.3 Chapitre 'Nous sommes votre partenaire pour l'avenir'

Sous le chapitre 'Nous sommes votre partenaire pour l'avenir', le fournisseur se présente. Différents textes sont à disposition. Ils sont insérés dans le bloc de texte avec ***Choisir du texte***.

On peut cacher et afficher le chapitre.



4.4 Chapitre 'Vos besoins'

Dans ce chapitre, la situation du client et ses besoins effectifs sont décrits, si nécessaire. Ainsi, nous montrons au client que le fournisseur a compris ses besoins et sa situation initiale. Comme les situations des clients peuvent être très différentes, nous ne disposons à l'heure actuelle pas de modules de texte préparés.

Le chapitre peut être caché et affiché.



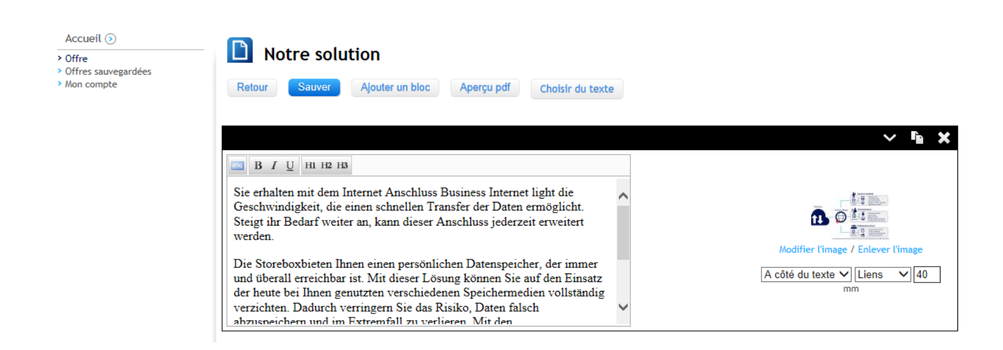


4.5 Chapitre 'Notre solution'

Ici, c'est la solution proposée qui est décrite. Cela est indiqué si la solution est volumineuse respectivement complexe et livre au client des informations importantes par rapport à l'offre. Il faut en premier lieu y mentionner l'utilité et les avantages pour le client. Idéalement, les points problématiques mentionnés sous le chapitre 'Vos besoins' sont repris.

Pour les produits essentiels, leurs principaux arguments d'utilité offrant des idées et de l'aide pour décrire la solution sont décrits. Ces textes sont insérés dans le bloc de texte ***Choisir du texte***.

Le chapitre peut être caché et affiché.

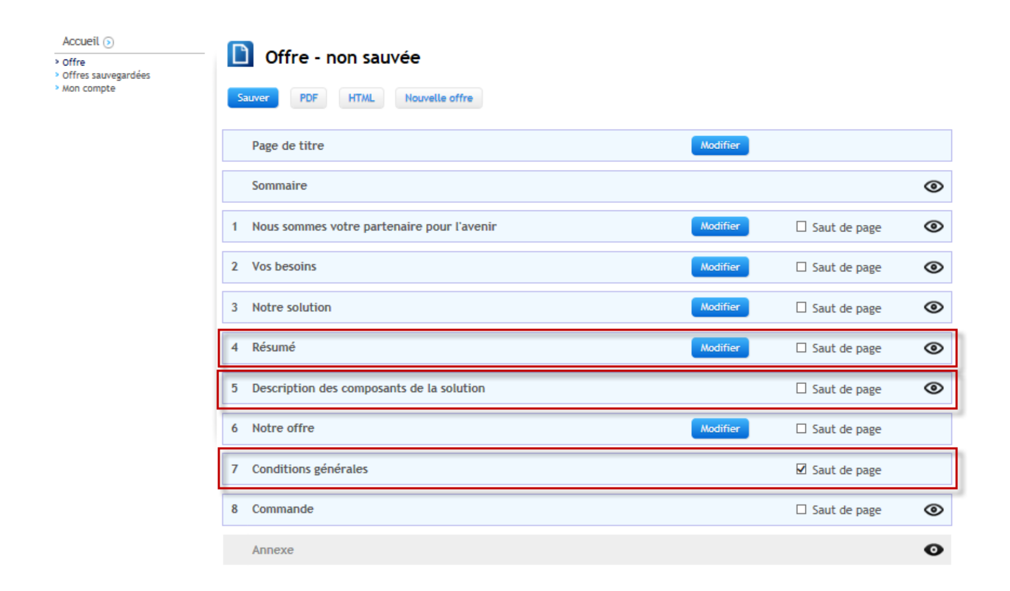


4.6 Chapitres créés automatiquement

Les chapitres 'Résumé, 'Description des composants de la solution' et 'Conditions générales' sont créés automatiquement.

Sous le chapitre 'Résumé, on peut au besoin insérer un texte préparé qui se réfère à l'offre du partenaire.




Accueil
Offre
Offres sauvegardées
Mon compte
Offre - non sauvée
Sauver
PDF
HTML
Nouvelle offre
Page de titre
Modifier
Sommaire
1 Nous sommes votre partenaire pour l'avenir
2 Vos besoins
3 Notre solution
4 Résumé
5 Description des composants de la solution
6 Notre offre
7 Conditions générales
8 Commande
Saut de page
Annexe



4.7 Chapitre 'Notre offre'

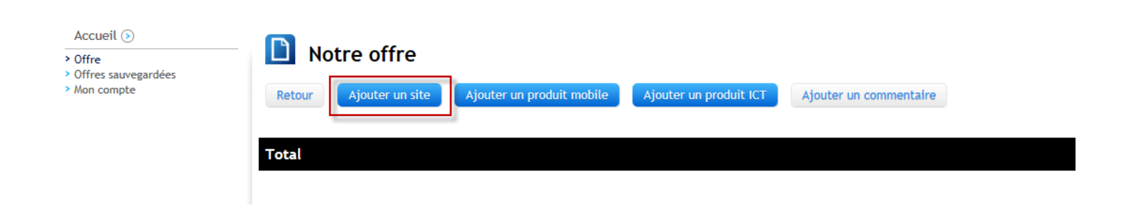
Le chapitre 'Notre offre' comprend les composants de l'offre (liste des pièces).

Une liste des pièces par site est établie pour le client, dans un tableau relatif au site.

Les solutions Mobile et Cloud (ICT) ne dépendent pas d'un site, elles sont représentées dans des tableaux d'offre propres.

4.7.1 Site et produits liés à un site

Pour les produits liés à un site, on crée d'abord le site avec ***Ajouter un site***.



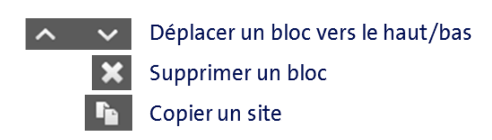
Maintenant, le site peut être nommé et les produits liés au site peuvent être ajoutés.



Editer: insérer le nom du site

Ajouter un produit: saisir les produits et options pour ce site

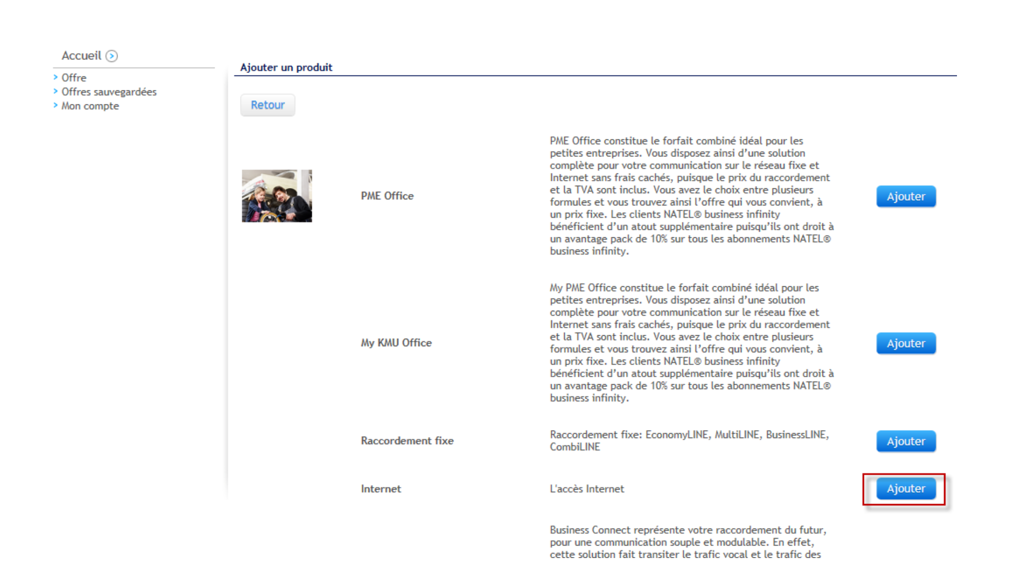
Ajouter un commentaire: ici, on peut saisir un texte qui livre au client une information supplémentaire relative à ce site





A l'exemple d'un raccordement internet, nous montrons ci-après comment le produit à offrir est repris dans l'offre.

Avec ***Ajouter un produit***, le masque des produits est ouvert.



Ici, le produit 'Internet' est sélectionné avec ***Ajouter***. Ainsi, un tableau d'offre vide est préparé pour ce produit.



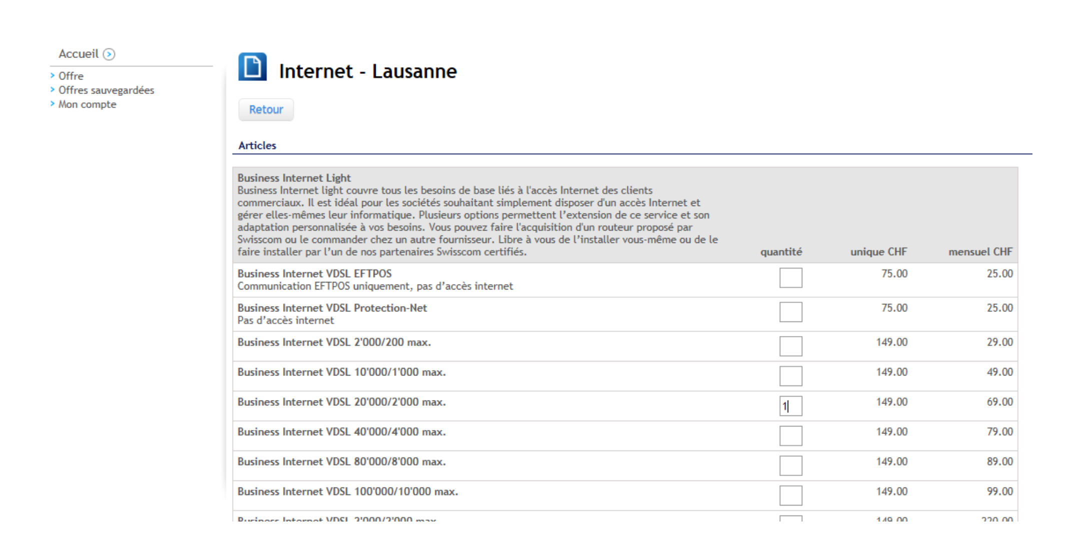
Dans le cas d'un raccordement internet, on peut tenir compte de la bande passante disponible sur le site en inscrivant sous ***Ligne*** le numéro d'appel principal du site. Ainsi, seules les bandes passantes effectivement disponibles sur ce site sont affichées dans le choix des bandes passantes possibles.

Avec ***Modifier***, la liste de sélection du produit 'Internet' s'ouvre, où l'offre concrète d'internet est maintenant sélectionnée. Elle se compose du produit, des options, des accessoires, de la durée du contrat et le cas échéant, de promotions disponibles.

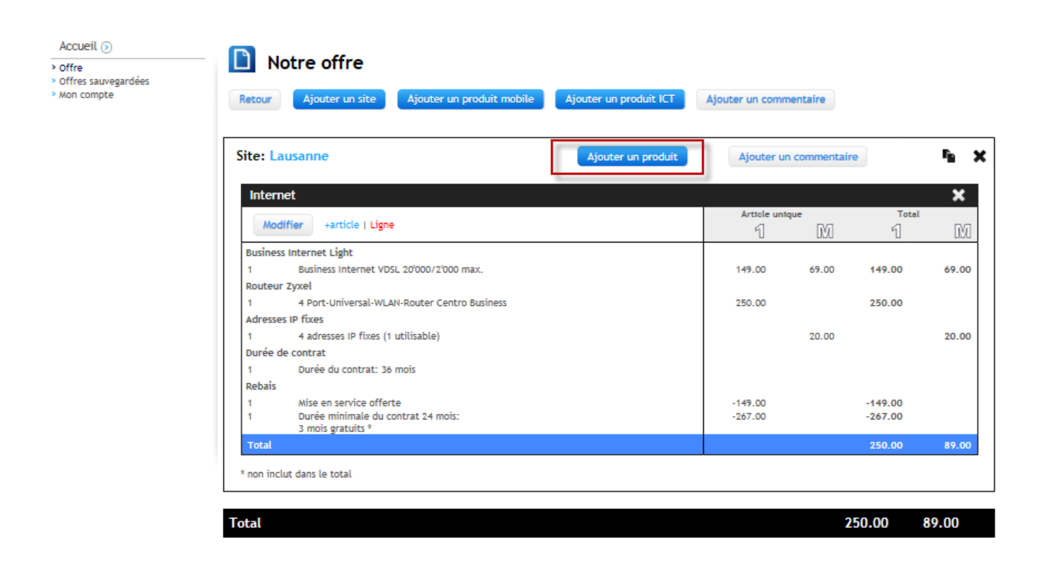


Dans des cas spéciaux, une Checkbox est affichée parallèlement aux coûts fixes. La Checkbox permet de masquer le montant des coûts fixes. Il est donc possible de récapituler les coûts sans les coûts fixes afin de montrer rapidement au client la différence des coûts mensuels entre l'installation actuelle et la nouvelle offre.

Toutefois, cette fonction ne doit pas être utilisée pour l'offre effective!
Par exemple, si un client est exonéré des frais d'activation, cela doit être mentionné explicitement dans l'offre.



Quand la configuration est faite, on quitte le choix des produits avec ***Sauver+continuer*** et l'offre est listée dans un tableau.



Avec ***Ajouter un produit***, on peut maintenant saisir encore un produit pour ce site.



4.7.2 Produit Mobile



Avec ***Ajouter un produit mobile***, un produit mobile est inséré dans l'offre.

Le déroulement du choix de produits mobile à offrir est identique à celui de l'exemple internet mentionné ci-dessus.

4.7.3 Produit ICT



Avec ***Ajouter un produit ICT***, un produit ICT est inséré. Toutes les solutions IT et Hosting en font partie.

Le déroulement du choix de produits Mobile à offrir est identique à celui de l'exemple internet mentionné ci-dessus.

4.7.4 Saisir des articles supplémentaires

Si un article n'est pas représenté dans le catalogue de produits, on peut insérer un article supplémentaire avec ***+article***.

4.7.4.1 Produits et ICT liés au site

Pour les articles qui figurent dans le tableau sous les produits liés au site et les produits ICT, le masque de saisie suivant s'applique:

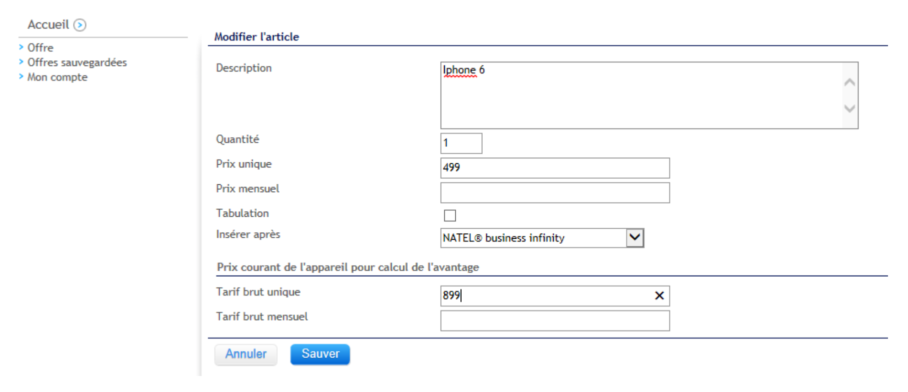


Insérer après: la position de l'article inséré manuellement dans le tableau peut être déterminée. Astuce: les terminaux peuvent ainsi être placés avec l'abonnement Mobile respectif.

Tabulation: la position de l'article ajouté manuellement est déplacée vers la droite.

4.7.4.2 Produits Mobile

Pour les articles ajoutés dans le tableau sous les produits mobiles, le masque de saisie suivant s'applique:



Un prix courant peut être saisi sous ce masque. Lors de la saisie du prix courant, l'application calcule automatiquement l'avantage prix sur tous les appareils mobiles et l'indique dans l'offre.

Insérer après: la position de l'article inséré manuellement dans le tableau peut être déterminée. Astuce: les terminaux peuvent ainsi être placés avec l'abonnement Mobile respectif.

Tabulation: la position de l'article ajouté manuellement est déplacée vers la droite.



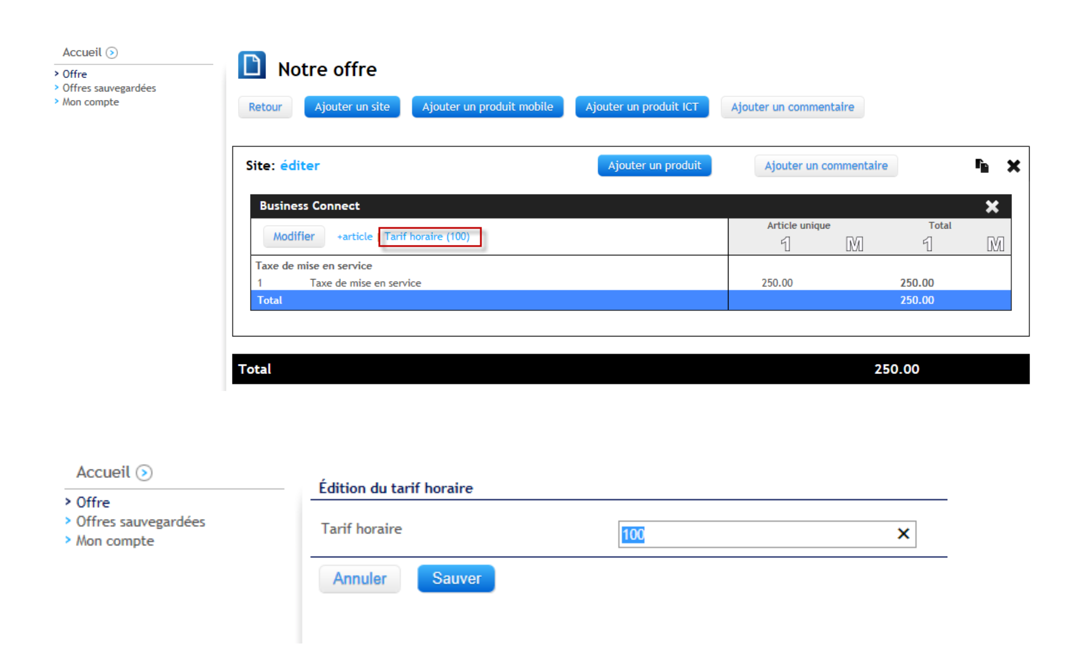


4.7.5 Saisir les services avec le temps de travail

Les prestations figurant dans le catalogue sont saisies avec l'unité de temps "minutes".

C'est le tarif horaire du compte ou du profil d'utilisateur qui est repris et appliqué. Le tarif horaire peut être adapté dans l'offre en sélectionnant Tarif horaire.

Attention: en cas de changement ultérieur de profil d'utilisateur, le tarif horaire défini sera à nouveau remplacé par le tarif horaire du profil.



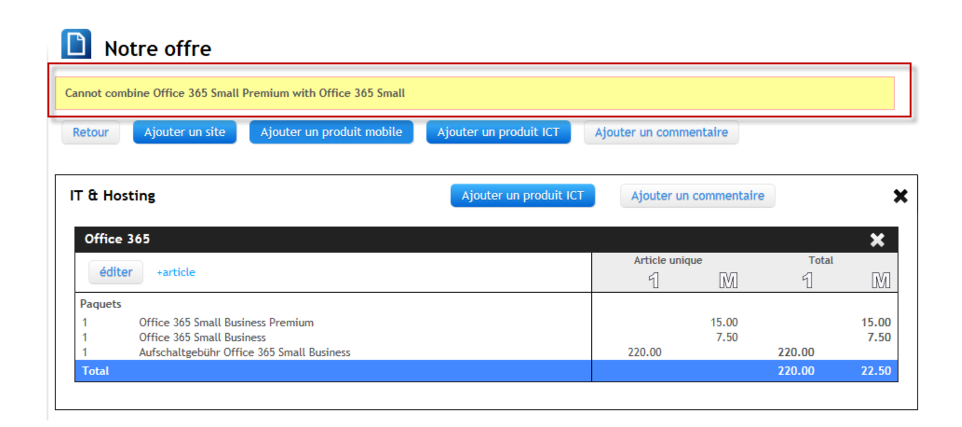
4.7.6 Messages d'erreur lors de la sélection produit

En ce qui concerne la gestion des données produits, il est possible d'intégrer des règles qui signalent les interdépendances d'une règle de configuration du produit. En cas d'interdépendance, un message d'erreur avertit l'utilisateur.

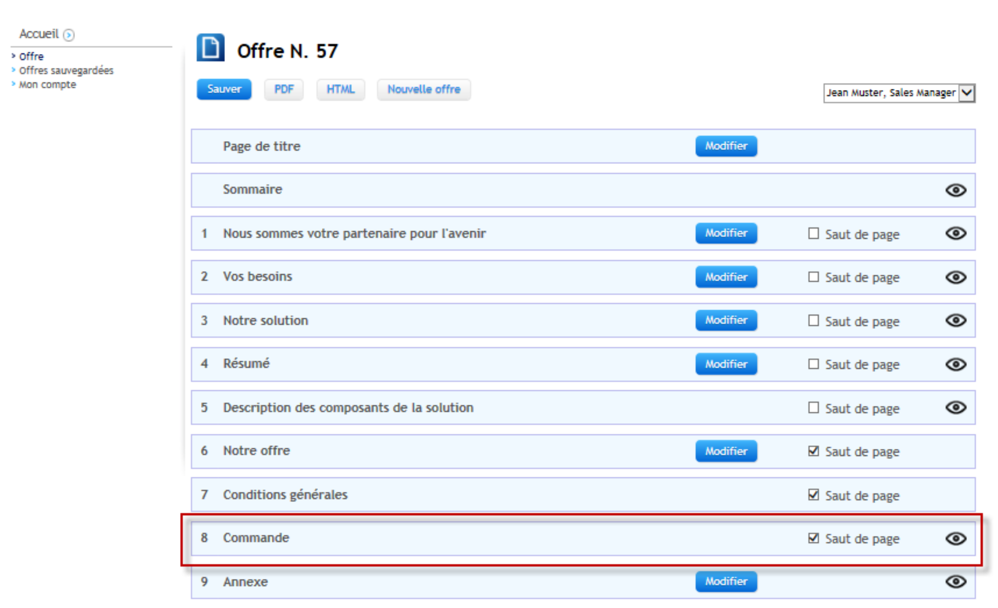
Toutefois, en raison de la charge nécessaire, seules les règles les plus importantes sont reproduites, c'est-à-dire celles qui ont conduit de façon croissante à des erreurs dans la sélection des produits.

Attention! Même si aucun message d'erreur n'apparaît, il se peut qu'une configuration ne soit pas correcte.





4.8 Confirmation de la commande



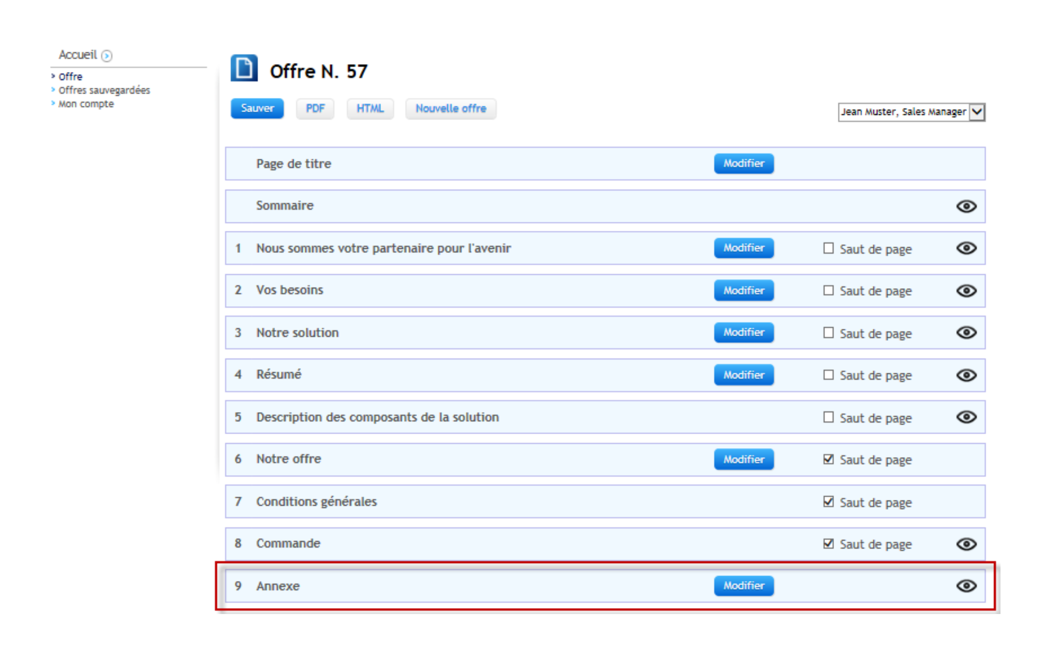
Sous Commande, on peut insérer une confirmation de la commande dans l'offre que le client peut signer et renvoyer.





5 Chapitre ‘Annexe‘

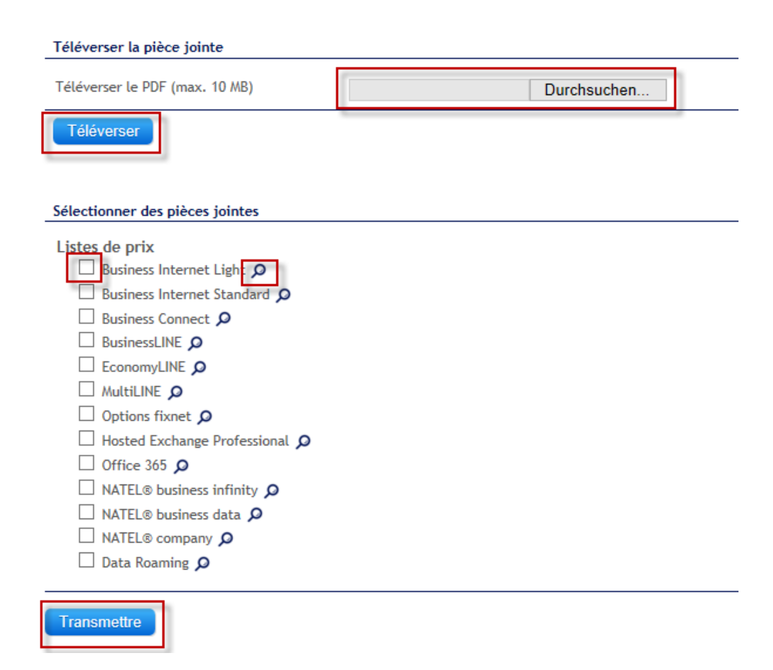
Des documents PDF peuvent être intégrés en annexe dans l'offre sous le Chapitre Annexe. Une liste des annexes jointes est créée automatiquement.



La fonction ***Ajouter des pièces jointes*** affiche le masque de sélection des documents PDF à joindre.







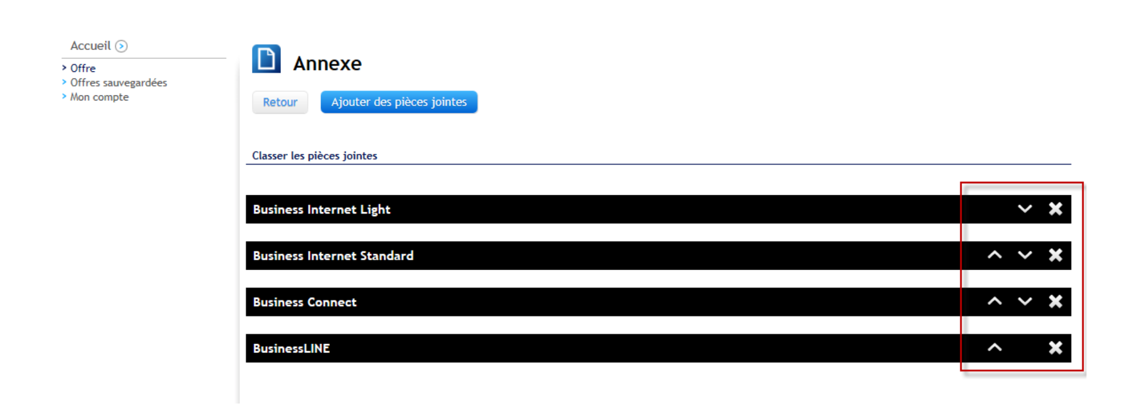
Il existe deux façons de procéder pour joindre un document.

1. Joindre un document local:
   Un document PDF peut être téléchargé depuis le PC personnel. Le document PDF sélectionné peut être joint à l'offre avec le bouton ***Téléverser.*** Ce procédé doit être répété pour chaque document (ajout de plusieurs documents possible). Le nom du document est repris dans la liste des annexes.
   Attention: seuls des documents au format PDF peuvent être joints. La taille max. du document est limitée à 10 Mo.

2. Joindre un document depuis les archives:
   Des documents relatifs à divers produits sont fournis avec l'outil d'établissement des offres. Ils peuvent être sélectionnés dans la Checkbox et joints à l'offre avec la fonction ***Transmettre***. Plusieurs documents peuvent être joints en même temps.
   La loupe offre un aperçu du document.

Les documents joints sont repris dans l'aperçu des annexes, qui peuvent être classées dans l'ordre souhaité ou supprimées. La liste des annexes est établie dans cet ordre et les documents sont joints à l'offre.
Il suffit de cliquer sur le nom d'un document pour l'ouvrir.




Accueil
Offre
Offres sauvegardées
Mon compte
Annexe
Retour
Ajouter des pièces jointes
Classer les pièces jointes
Business Internet Light
Business Internet Standard
Business Connect
BusinessLINE



6 Enregistrer l'offre

Avec ***Sauver***, on peut enregistrer l'offre. Pour créer un document PDF, l'offre doit préalablement être enregistrée.



La possibilité existe d'enregistrer une offre comme modèle ***(Type=Template)*** à réutiliser.

L'offre ou le modèle peut être pourvu d'une référence et une description. La référence et le nom du client sont repris de la page de couverture, pour autant que ces informations aient été saisies.

Sauver comme nouvelle: l'offre est enregistrée sous un nouveau numéro d'offre. Le nouveau numéro d'offre est généré automatiquement.

Annuler: interrompt l'action, l'offre n'est pas enregistrée.

7 Processus de traitement d'offre

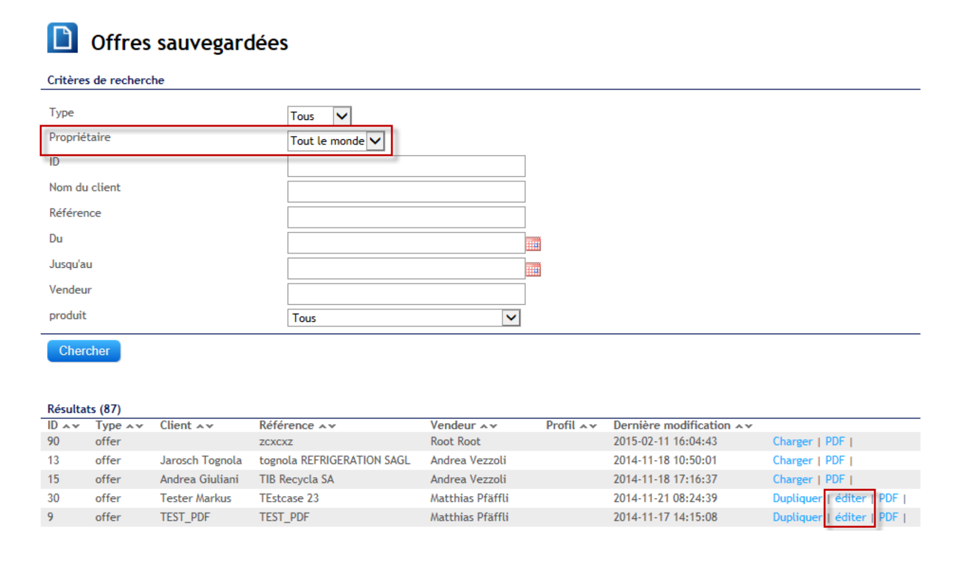
7.1 Collaboration sur une même offre

Désormais, au sein d'un même groupe d'utilisateurs interne Swisscom (p. ex. DIS ou PME+), plusieurs personnes peuvent travailler sur une même offre.

Utilisation: grâce à cette fonction, l'offre peut être préparée par le Sales Support et complétée par le responsable de région.

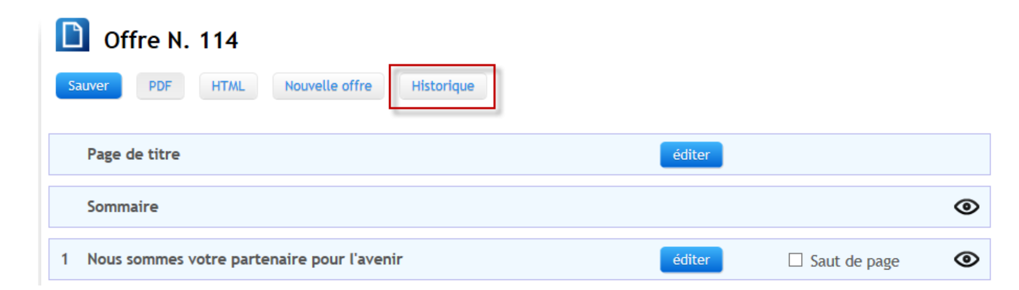
Remarque pour les partenaires Swisscom: cette fonction est déjà incluse dans la version partenaire. Avec un compte partenaire, tous les collaborateurs du partenaire continuent d'accéder aux offres de ce compte et de les traiter.

Pour trouver une offre créée par un autre collaborateur Swisscom, il faut sélectionner "Tout le monde" sous ***Propriétaire***. Toutes les offres établies par Swisscom sont alors affichées. Il est possible de cibler la recherche à l'aide des autres critères de recherche.



Il s'agit de sélectionner ***éditer*** pour ouvrir l'offre. Celle-ci peut désormais être modifiée, puis sauvegardée sous le même numéro. L'auteur de l'offre demeure inchangé.

L'historique précise qui a modifié l'offre, et quand.

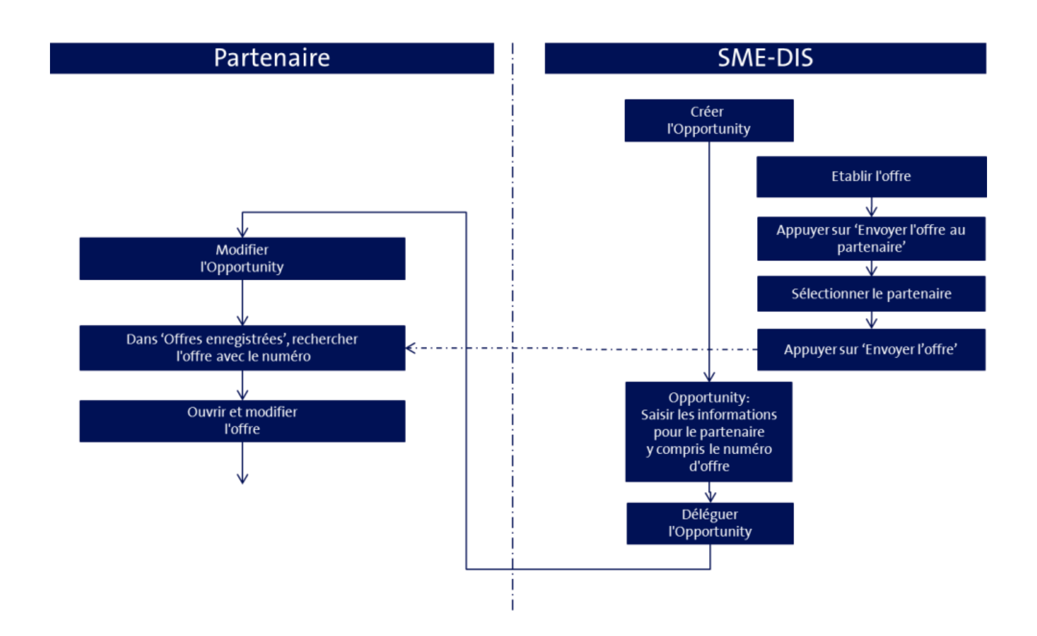





Historique
Retour
2015-03-06 13:08:36 - dsa dsa
2015-03-06 14:14:11 - dsa2 dsa2
2015-03-12 10:24:07 - dsa dsa

7.2 NOUVEAU: Transmission de l'offre préparée au partenaire Swisscom

Une offre qui a été établie ou préparée par un collaborateur Swisscom peut être transmise à un partenaire Swisscom à des fins de traitement ou de finalisation.
Ce processus est présenté en détail dans l'image suivante.



En cliquant sur ***Envoyer l'offre au partenaire*** une fenêtre s'ouvre, dans laquelle il est possible de rechercher et de sélectionner le partenaire Swisscom à qui confier l'Opportunity et transmettre l'offre correspondante.







Remarque à l'intention du partenaire Swisscom: Pour autoriser l'exécution de ce processus, les informations relatives au partenaire doivent être consignées dans le compte du partenaire.



En cliquant sur ***Envoyer l'offre*** , l'offre est finalement transmise au partenaire sélectionné.

Important: Avant de procéder à l'envoi de l'offre au partenaire Swisscom, il est conseillé de noter le numéro de l'offre, car une fois l'offre attribuée, elle est prise en charge par le partenaire et n'est donc plus visible pour le collaborateur Swisscom.

Les informations concernant le numéro d'offre sont communiquées au partenaire Swisscom au moment de l'attribution de l'Opportunity dans le champ de commentaires utilisateur. A l'aide de ce numéro, le partenaire Swisscom peut rechercher, ouvrir et modifier l'offre.

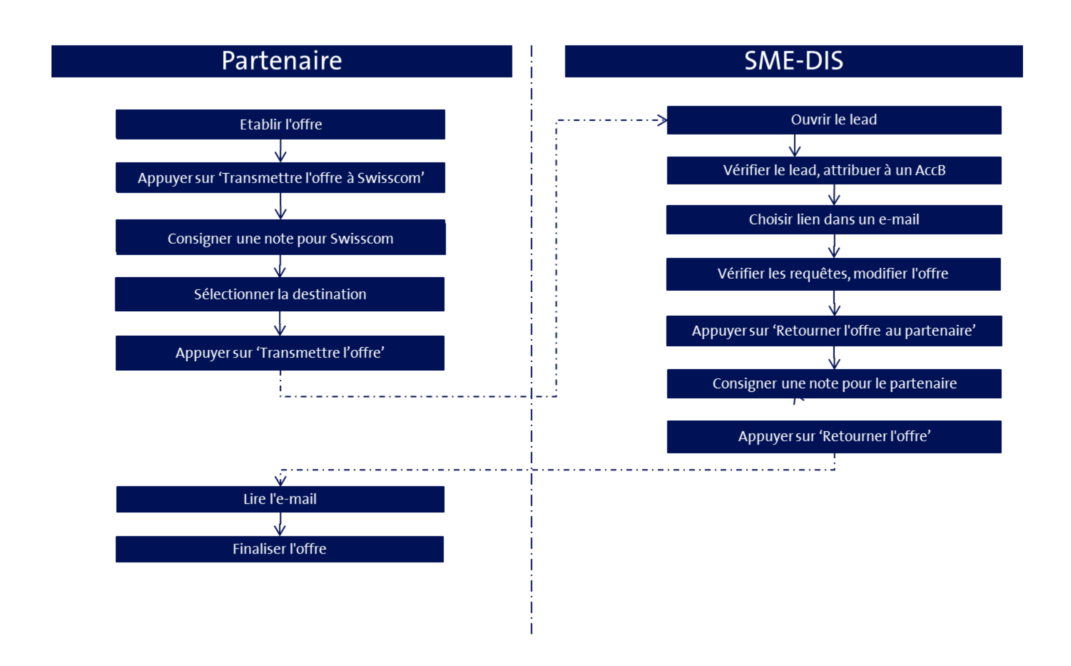
Important: Si un partenaire Swisscom se voit transmettre une offre pour laquelle il n'est pas en mesure de traiter l'Opportunity, seul l'administrateur Swisscom est autorisé à réattribuer l'offre préparée par Swisscom.



7.3 NOUVEAU: Transmission de l'offre à Swisscom pour traitement

Le partenaire Swisscom peut transmettre une offre à Swisscom afin de faire apporter des modifications supplémentaires. On peut recourir à ce type de processus dans les cas où la situation (p. ex., grands clients, winback avec volume de chiffre d'affaires important et conditions de concurrence particulières) l'exige en vue de garantir une issue positive. Dans ces circonstances, Swisscom a la possibilité de modifier l'offre en conséquence, avant de la retransmettre au partenaire pour la finalisation.

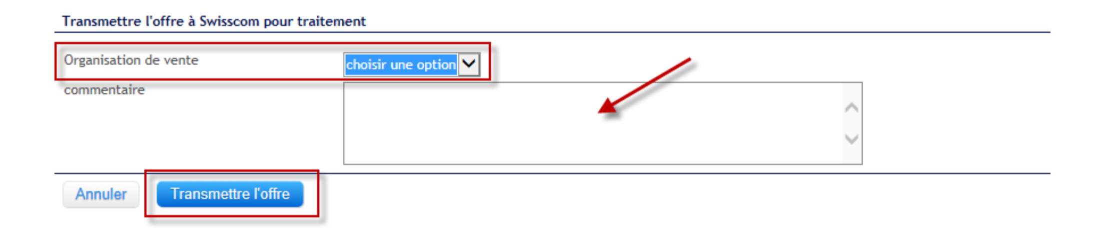
Ce processus est présenté en détail dans l'image suivante.



Partenaire Swisscom:
En cliquant sur ***Transmettre l'offre à Swisscom*** une fenêtre s'ouvre dans laquelle le partenaire doit préciser la raison justifiant une modification de l'offre par Swisscom. Le choix de la région concernée définit l'organisation de vente Swisscom à qui l'offre doit être confiée pour procéder aux modifications. Par conséquent, il est nécessaire de choisir la région correspondant au lieu du client concerné

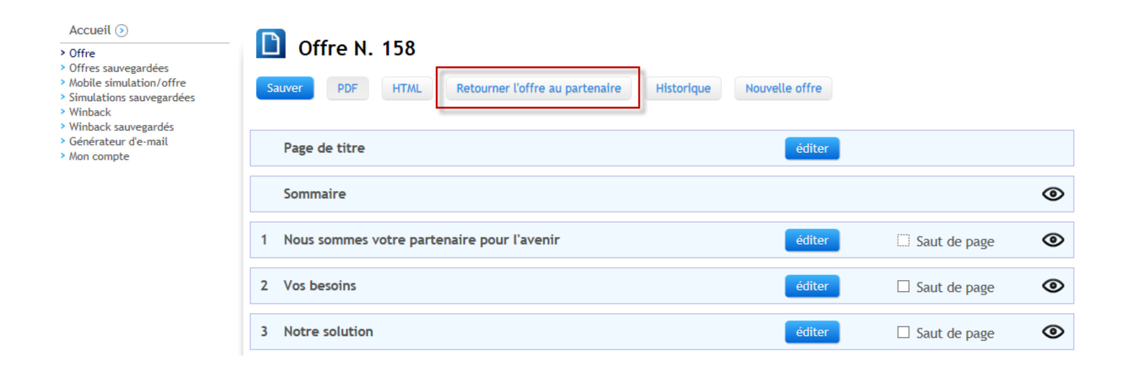






En cliquant sur ***Transmettre l'offre***, la commande est transmise à Swisscom. Swisscom traitera cette commande en tenant compte de la requête du partenaire Swisscom.

Swisscom:
En cliquant sur ***Retourner l'offre au partenaire***, l'offre est retournée au partenaire après sa modification par le collaborateur Swisscom. Un message adressé au partenaire doit être saisi dans le champ remarques, lui expliquant de quelle manière l'offre a été modifiée.



L'offre ne peut être retournée qu'au partenaire qui a établi lui-même l'offre transmise à Swisscom.

Le partenaire Swisscom est informé par e-mail que la modification a été effectuée.

8 Annexe

8.1 Liste des mots-clés

PDF	Portable Document Format